

**TEXT MINING UNTUK ANALISA SENTIMENT EKSPEDISI JASA
PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN METODE NAIVE BAYES
PADA APLIKASI J&T EXPRESS**

AZAM FAIZ KAMAL

(Pembimbing : Budi Widjajanto, M.Kom)

Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 112201304897@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Seiring perkembangan zaman, pertumbuhan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan dampak positif bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang industri, penjualan dan jasa. Pada akhirnya berujung pada meningkatnya kebutuhan jasa pengiriman barang (ekspedisi). J&T Express merupakan perusahaan ekspedisi terbesar di Indonesia karena memiliki akses yang sangat luas sehingga sangat memudahkan masyarakat untuk hal mengirim barang. Sentiment Analysis, atau disebut juga opinion mining, merupakan bidang studi yang menganalisis opini, sentimen, evaluasi, penilaian, sikap dan emosi publik terhadap suatu entitas seperti produk, pelayanan, organisasi, individu, masalah, peristiwa, topik, dan atributnya.

Salah satu metode yang akan digunakan dalam analisa sentimen penelitian ini yaitu Naïve Bayes Classifier. Metode evaluasi yang digunakan adalah confusion matrix. Hasil proses klasifikasi menggunakan algoritma klasifikasi Naive Bayes terhadap 300 komentar menghasilkan tingkat akurasi sebesar 91%.

Kata Kunci : klasifikasi, naive bayes, ekspedisi, analysis sentiment, confusion matrix

**TEXT MINING FOR SENTIMENT ANALYSIS OF EXPEDITION OF
DELIVERY SERVICES
GOODS USING NAIVE BAYES METHOD ON J&T APPLICATION
EXPRESS**

AZAM FAIZ KAMAL

(Lecturer : Budi Widjajanto, M.Kom)

*Bachelor of Information System - S1, Faculty of Computer
Science, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 112201304897@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

With the development of the times, the growth of information technology is very rapidly give a positive impact for companies engaged in industry, sales and services. In the end resulted in the increasing needs of freight forwarding services (expedition). J & T Express is the largest expedition company in Indonesia because it has a very wide access so it is very easy for people to send goods. Sentiment Analysis, also called opinion mining, is a field of study that analyzes the opinions, sentiments, evaluations, judgments, attitudes and public emotions of an entity such as products, services, organizations, individuals, problems, events, topics, and attributes.

One of the methods to be used in the analysis of this research sentiment is the Naïve Bayes Classifier. The evaluation method used is confusion matrix. The results of the classification process using the Naive Bayes classification algorithm of 300 comments resulted in an accuracy of 91%.

Keyword : Classification, naive bayes, expedition, analysis sentiment, confusion matrix